Ewa Pietruczuk, Marek Dąbrowski

JAKOŚĆ KONTAKTU POLICJANTA

Z OBYWATELEM

WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE PRZEPROWADZANIA INTERWENCJI POLICYJNEJ

(poradnik dla policjanta)

`

Słupsk 2007

Opracowano w Zakładzie Ogólnozawodowym Szkoły Policji w Słupsku

Zespół redakcyjny: Teresa Składanek, Grażyna Szot, Zenon Trzciński, Andrzej Block, Marcin Jedynak

Wydawnictwo Szkoły Policji w Słupsku
Wydanie I
Druk: Pracownia Poligraficzna SP Słupsk
Zam. 1/07 Nakład: 105 egz.
Słupsk 2007

SPIS TREŚCI

WSTĘP

Policja spośród różnych służb mundurowych w największym chyba stopniu odbierana jest jako instytucja restrykcyjna. Kojarzy się często ze stawianiem wymagań, pilnowaniem, ingerowaniem, karaniem, choć u jej podstaw przecież leży niesienie pomocy obywatelom oraz dbanie o ich codzienny spokój i bezpieczeństwo. Zmienić ten wizerunek może podkreślanie prospołecznego nastawienia, nie tylko poprzez deklaracje, lecz przede wszystkim poprzez codzienne dowodzenie tego swymi zachowaniami wobec każdego człowieka, z którym się stykamy.

Interwencja policyjna to przywrócenie porządku, a także kontakt z drugim człowiekiem. Przebieg tego kontaktu z pewnością wyznacza osobowość osób, które w nim uczestniczą, szczególnych cech nabiera też ze względu na specyfikę sytuacji interwencyjnej. Istotne jest również, że uczestnikom tej relacji zazwyczaj towarzyszą silne emocje, a niecodzienność zdarzenia może wywoływać nietypowe dla osoby zachowania.

Niniejsze opracowanie ma uwrażliwić interweniujących policjantów na elementy nieobjęte procedurami prawnymi. To, co nie jest do końca sformalizowane, w mniejszym stopniu podlega rozliczeniu i dlatego zdarza się, że jest lekceważone. A to właśnie jakość kontaktu policjanta z obywatelem, choć wykraczająca poza ramy procedur, w dużej mierze decyduje o sukcesie interwencji.

Podkreślić przy tym należy, iż ujęte w opracowaniu wskazówki nie mają stanowić wytycznych postępowania, lecz jedynie propozycje zachowań, których stosowanie może przynieść określone korzyści. Po pierwsze, propozycje te pozwolą na wzbogacenie stosowanych przez policjantów metod wpływu na osoby objęte interwencją i wobec tego efektywniej zakończyć interwencję. Po drugie, zaproponowane sposoby działania przyczynią się do zbudowania solidnych podstaw współpracy z całym społeczeństwem. Zawarte w pracy wskazówki ukierunkowują, jak skutecznie oddziaływać, tak aby każdy obywatel (zarówno ten łamiący prawo, jak i ten, który jest ofiarą jego łamania przez innych) bezpośrednio doświadczał konsekwencji swego zachowania podczas kontaktu z policjantem.

Na ogół praca policjanta jest oceniana w kategoriach przyjmowania zgłoszeń o popełnianiu przestępstw i wykroczeń oraz ich wykrywalności. Dzięki skupieniu uwagi na jakości kontaktu policjanta z obywatelem ugruntowujemy przekonanie, że służba pełniona jest nie tylko według formalnych przepisów prawa, lecz także musi być oparta na etycznej postawie policjanta.

Zazwyczaj, gdy w grę wchodzą silne emocje, obie strony interwencji zapominają o uczciwości, szacunku i rozsądku. Zmierzając w kierunku rozstrzygnięć prawnych, mniejszą wagę przywiązują do samej jakości kontaktu, który najczęściej przybiera wówczas formę zachowań agresywnych lub uległych. Niniejsze opracowanie, nie mówiąc wprost o asertywności, wskazuje, jak w spo-

sób stanowczy, uczciwy i respektujący uczucia uczestników interwencji zadbać o dobro całego społeczeństwa. Każde indywidualne rozwiązanie problemu, np. ukaranie sprawcy sprzedającego alkohol nieletniemu, choć dolegliwe, będzie budowało poczucie praworządności i społecznej sprawiedliwości.

W pierwszej części niniejszego opracowania zawarto pewne ogólne wskazówki dotyczące komunikowania się, radzenia sobie z emocjami, stosowania procedur prawnych. Aby zachęcić policjantów do ich wprowadzania w życie podczas codziennej służby, zaprezentowano płynące z nich korzyści. W celu uwypuklenia zysków i strat konkretnych zachowań przyjęto w pracy zasadę kontrastu, to znaczy, że proponowane rozwiązanie następuje po przykładzie negatywnym.

W drugiej części pracy wskazówki zostały uszczegółowione pod kątem postępowania wobec wybranych kategorii osób.

Przedstawione treści są wynikiem doświadczeń kadry dydaktycznej zebranych podczas zajęć praktycznych oraz obserwacji pracy policjantów w terenie. Całość została skonsultowana z wykładowcami Zakładu Prawa, Zakładu Prewencji oraz psychologiem Szkoły.

Wskazówki te adresowanie są głównie do policjantów rozpoczynających służbę, by od początku była ona świadectwem wspierania społeczeństwa w kierunku zachowań praworządnych.

CZĘŚĆ I

WYBRANE ELEMENTY SKŁADAJĄCE SIĘ NA JAKOŚĆ KONTAKTU POLICJANTA Z OBYWATELEM

Policjant oprócz przygotowania merytorycznego i sprawnościowego jest przede wszystkim przygotowywany do służby ludziom. Aby mógł jak najrzetelniej wypełniać nadane mu powinności, państwo powierza mu szczególny zakres uprawnień oraz obowiązków pozwalających na ingerencję w prawa i wolności obywateli. Nie można jednak zapomnieć, że społeczne zaufanie wzbudza się przede wszystkim osobistą postawą. Podczas codziennej służby szczególnie ważne są:

- szacunek do siebie i innych,
- uczciwość,
- kultura osobista.

Inne uniwersalne istotne aspekty kontaktu policjanta z obywatelem dotyczą:

1) nastawienia policjanta do służby oraz do osób, wobec których podejmuje czynności policyjne,
2) procedur, które stosowane rutynowo budzą chęć ich podważenia,
3) radzenia sobie z emocjami ludzi,
4) oraz sposobu komunikowania się.

Każdy z tych elementów jest kolejną cegiełką w budowaniu jakości służby poszczególnych policjantów, a poprzez to – w budowaniu wizerunku całej Policji.

NASTAWIENIE

Nastawienie to uwiarygodnienie przesłania „służby” społeczeństwu. Z pewnością może nastąpić nie poprzez głoszenie szczytnych deklaracji, ale poprzez szczere nastawienie każdego policjanta na pomoc ludziom i okazanie tego w swojej postawie. Służba ma przecież polegać przede wszystkim na zapewnieniu bezpieczeństwa obywatelom. Ponieważ nierzadko służą temu nakładane restrykcje, konieczne jest nieustanne podkreślanie celu takiego działania, czyli opiekuńczej roli Policji. Jest to szczególnie istotne z uwagi na duży wydźwięk emocjonalny, jaki wywołują restrykcje.

Twoje pozytywne nastawienie na służbę społeczeństwu okażesz, stosując się do następujących wskazówek:

- Występuj z pozycji przedstawiciela władzy państwowej, ale nie wywyższaj się. Unikaj szczególnie:
  - stosowania pytań retorycznych, np.: *Nie wie Pan, że Pana obowiązkiem*

jest się zameldować? Wzbudzasz poczucie bycia ocenianym, gdyż narzucasz osobie rolę skarconego ucznia, przez co wywołujesz silne emocje, prowadzące nierzadko do niekonstruktywnych zachowań. Lepiej po prostu poinformuj: *Popełnił Pan wykroczenie. Jest to niedopełnienie obowiązku meldunkowego,*
– wypowiedzi pozwalających na prowadzenie dyskusji, np.: *Mógłby Pan zdjąć nogi z ławki?* Wzbudzasz wątpliwości, gdyż pouczona osoba może pomyśleć „mogę, ale nie chcę". Lepiej podać jednoznaczne polecenie: *Proszę zdjąć nogi z ławki,*
– prowokowania do tłumaczenia się, np.: *Dlaczego Państwo tu piją?* Lepiej rzeczowo określ sytuację. Możesz np. powiedzieć: *Proszę Państwa, spożywanie alkoholu w miejscu publicznym jest zabronione. Proszę odstawić te butelki.* Taką postawą dasz świadectwo swojej kompetencji i profesjonalizmu.

➢ Nie przypisuj winy, nie oceniaj postępowania ludzi wprost ani poprzez sugestie. Lepiej poprosić o przybliżenie sytuacji i wskazać konkretnie, które zachowania mogą być wiktymne (czyli prowokować do stania się ofiarą), a które są naruszeniami prawa. Przykładowo:
– zamiast: *Nawarzyła sobie Pani piwa, to trzeba je wypić* – lepiej poinformuj: *Nie zgłaszając tego na Policję, naraża Pani siebie i swoich bliskich na niebezpieczeństwo. Sprawca będzie mógł czuć się bezkarny,*
– zamiast: *Czy chodzi Pan na wywiadówki do syna?; Czy spotyka się Pan z innymi kobietami?* (w podtekście: nie angażuje się w wychowywanie dzieci, które weszły w kolizję z prawem) – lepiej zapytać: *W jaki sposób opiekuje się Pan dziećmi?,*
– zamiast: *Dlaczego nie puścił Pan córki na dyskotekę?* (pytanie „dlaczego" w podtekście w wielu przypadkach jest odbierane jako zarzut, że taka decyzja była niewłaściwa) – lepiej sformułuj pytanie bardziej ogólnie: *Jakie metody wychowawcze Pan stosuje?; Jakie granice wyznacza Pan córce?; Jakie stosuje Pan kary, kiedy córka tych granic nie przestrzega?*

Wskazany powyżej sposób potraktowania sprawy pozwala skupić uwagę osoby na poszukiwaniu praworządnych i skutecznych rozwiązań. Zadaniem policjanta nie jest bowiem osądzanie zachowania, ale stanie na straży prawa poprzez zapobieganie jego łamaniu oraz pociąganie do odpowiedzialności – zgodnie z literą prawa – tych, którzy się przepisom nie podporządkowali.

➢ Każde zgłoszenie traktuj poważnie, nie bagatelizuj go. Przykładowo:
– zamiast powiedzieć: *Proszę ze sobą porozmawiać i wyjaśnić nieporozumienia, a nie wzywać Policję. Jeśli się Państwo nie mogą dogadać, to proszę iść na terapię* – lepiej powiedz: *Rozumiem, że sprawa jest dla Pana bardzo ważna. Dobrze, że Pan o tym mówi. Jeśli ustalimy, że naruszono przepisy prawa, natychmiast przystąpimy do działania.*

Traktując z uwagą każde zgłoszenie, zyskujesz pewność, że zrobiłeś wszystko, by udzielić pomocy. Być może decyzja o zgłoszeniu wymagała od osoby ogromnej odwagi i determinacji. Swoim malkontenctwem możesz to zaprzepaścić.

- Nie mów, że Policja jest bezradna i niekompetentna. Możesz wywołać niekorzystne wrażenie o przygotowaniu pracowników Policji do wykonywanych zadań bądź nasuniesz myśl, że policjanci lubują się w delegowaniu zadań innym:
  - zamiast powiedzieć: *Nie jestem w stanie Panu pomóc, ale są ludzie, którzy chętnie Panu pomogą,* czy też: *Nie jesteśmy kompetentni, by Pani pomóc* – lepiej powiedz: *Kompetentną pomoc w tym zakresie uzyska Pan u specjalisty ds. nieletnich (psychologa, pracownika pomocy socjalnej, prawnika).*

  Takim zachowaniem wskażesz, że Policja jest gotowa pomóc w każdej sytuacji. Zarazem podkreślisz, że znasz granice swoich kompetencji i doceniając możliwość współpracy, wiesz, w którym momencie przekazać sprawę profesjonalistom danej dziedziny.

PROCEDURY

Procedury często traktowane są przez policjantów jako przymus, obowiązek wobec obywateli, podkreślający element służby i usługowość wobec nich. Zaznaczyć jednak należy, że procedury sprzyjają nie tylko obywatelom w respektowaniu ich praw, ale również konkretyzują problem i postępowanie w danej sytuacji. Pozwalają ponadto ustawić niejako z góry relacje z drugim człowiekiem w pożądany dla nas sposób.

Oddanie honoru, przedstawienie się

Przedstawienie się w sformalizowany sposób:

- podkreśla wyjątkowy charakter nawiązującej się relacji,
- umiejscawia obywateli w obowiązującym prawie,
- przypomina szczególne uprawnienia i obowiązki policjantów podczas kontaktu,
- pozwala na określenie, z kim drugi człowiek ma do czynienia,
- jest okazaniem osobie szacunku,
- jest formą nawiązania pierwszego kontaktu z osobą.

Ta specyficzna forma zapoczątkowania kontaktu skazuje niejako obie strony (zarówno policjantów, jak i osoby, wobec których interweniują) na określoną odpowiedzialność za przebieg tej relacji. Dla porównania: jeśli interweniuje nie policjant, ale zwykły obywatel, przechodzień, który widząc mężczyznę atakującego kobietę, krzyknie tylko *Zostaw Pan tę dziewczynę!,* nie musi przedstawiać się, jeśli nie chce. Zatem jeśli jego działania nie przyniosą pożądanego

skutku, w każdym momencie może interwencję przerwać, schować się za własną anonimowością i po prostu się oddalić. Ani sprawca, ani ofiara, ani też świadkowie odpowiedzialnością go nie obarczą. Policjant w takim przypadku już okrzykiem *Stój! Policja!* przejmie i kontrolę nad sytuacją, i odpowiedzialność za skuteczność okazanej pomocy.

Podanie podstaw interwencji

Podczas podawania podstaw interwencji:

- Wskazuj, jakie zachowanie osoby było naruszeniem prawa lub zasad współżycia społecznego. Dzięki temu przede wszystkim:
  - konkretyzujesz obszar, który będzie podczas interwencji przedmiotem rozmowy lub podejmowanych działań, co zapobiega odbieganiu rozmowy od najistotniejszych problemów,
  - podkreślasz, że występujesz przeciwko zachowaniu, a nie osobie, daje to jej możliwość zmiany zachowania i wpływa także na wzbudzanie założenia: „Mamy to wspólnie rozwiązać", co pozwala zachować zarówno policjantowi, jak i obywatelowi bardziej rzeczowe i konkretne podejście do sprawy,
  - podkreślasz powód ingerencji w wolność osoby, zapobiegając ewentualnym zarzutom o bezpodstawne „wtrącanie się",
  - stwarzasz osobie szansę powrotu do zachowania zgodnego z prawem.

- Popieraj swoje polecenia podstawami faktycznymi i prawnymi, np.: *Proszę stanąć za przystankiem, aby inne osoby mogły tędy przechodzić; Proszę usiąść tu na krześle i nie odpowiadać na uwagi tego Pana, żeby nie zaogniać sytuacji; Stawi się Pan w jednostce Policji, aby złożyć zeznania.*

Podając okoliczności sytuacji wpływające na Twoje polecenia, umożliwisz osobie wykonywanie tych wytycznych bez poczucia traktowania przedmiotowego. Dzięki poznaniu przyczyny osoba często skłonna jest uznać otrzymane polecenie za zasadne również w osobistej ocenie. Brak wewnętrznego sprzeciwu u osoby, której interwencja dotyczy, to w efekcie co najmniej krok do braku wobec nas agresji gorącej.

Uwaga! Wskazuj podstawy formułowanych w stosunku do obywatela poleceń, ale nie tłumacz swoich decyzji.

Wskazanie na konsekwencje prawne postępowania

Pamiętaj o stopniowaniu restrykcji: dostosuj dolegliwość prawną adekwatnie do popełnionego przez osobę czynu. Weź jednocześnie pod uwagę wpływ restrykcji na powtarzalność łamania prawa lub zasad współżycia społecznego w przyszłości. Przykładowo nie stosuj wyłącznie pouczenia wobec osób, które deklarują, że nie mają zamiaru zmienić swego postępowania, lub

uważają, że następnym razem muszą być co najwyżej bardziej ostrożne, by nie przyłapali ich policjanci.

Zobrazować może to sytuacja, kiedy policjanci pouczają osobę, by nie trzymała nóg na siedzisku ławki (gdyż niszcząc ją w ten sposób, popełnia wykroczenie), a ona nadal nie chce korzystać z ławki zgodnie z przyjętymi zasadami. Co więcej, deklaruje, że swoje zachowanie powtórzy kolejnym razem. Innym przykładem dowodzącym zasadność rozpatrzenia, czy rzeczywiście poprzestając na pouczeniu, uzyskujemy cel interwencji, jest zastosowanie pouczenia wobec osób pijących alkohol w miejscu publicznym i mówiących: *Pójdziemy pić na inną ławkę, tam rzadko zjawia się policja.* Z ich zachowania wyraźnie wynika, że nie mają zamiaru zmienić swego postępowania i pouczenie było dla nich na tyle mało dolegliwe, że wywołało zlekceważenie wskazań policjantów.

Uwaga! Stopień wywartej presji może również zależeć od operowania przez Ciebie komunikatami niewerbalnymi, takimi jak postawa ciała, wykonywane gesty, mimika twarzy czy modulacja głosu.

Wskazanie dalszego toku postępowania

Pamiętaj, że udzielenie uczestnikom interwencji wyczerpujących informacji:

- obniża poziom napięcia emocjonalnego w chwili interwencji,
- daje poczucie bezpieczeństwa na przyszłość,
- buduje przekonanie, że żyją w państwie prawa funkcjonującym według jasnych, przejrzystych reguł,
- buduje zaufanie do Policji,
- ukierunkowuje na współpracę.

Nie bez znaczenia jest fakt, że wskazując możliwości postępowania i ich konsekwencje, dajesz osobie wolność wyboru. Dzięki temu osoba w większym stopniu poczuje się odpowiedzialna za to, co ją spotyka.

KOMUNIKACJA

Komunikacja ułatwia przeprowadzenie interwencji, buduje solidne podstawy dostrzegania przez społeczeństwo jakości pracy policjantów i ich kompetencji.

Aby być bardziej komunikatywnym, pamiętaj o następujących wskazówkach:

- Wypowiadaj się wyraźnie, dostosuj ton i siłę głosu do sytuacji.

- Prowadząc rozmowę, formułuj swoje wypowiedzi zrozumiale i precyzyjnie.

- Na początku rozmowy formułuj pytania otwarte lub komunikaty pozwalające wypowiedzieć się osobie w celu naświetlenia zaistniałej sytuacji i ukierunkowania uwagi na elementy najistotniejsze.

  Korzyści płynące z takiego sposobu prowadzenia rozmowy są następujące:
  - uzyskasz możliwość ogarnięcia całej sytuacji,
  - uchronisz się przed „zgadywanką" w postaci mniej lub bardziej trafnych pytań,
  - unikniesz rutynowej oceny sytuacji i pochopnych decyzji,
  - skupisz energię i uwagę uczestnika interwencji na wypowiedzi policjanta zamiast na ocenie interweniujących funkcjonariuszy.

  Po podaniu pytań otwartych, takich jak: *Co tu się stało?; Proszę opisać po kolei przebieg zdarzenia* – zadaj pytania uszczegóławiające zamknięte, np.: *Czy tylko jeden ze sprawców posiadał broń?; Czy zna Pan sprawcę osobiście?*

- Posługuj się prostym językiem, unikaj zwrotów typowych dla języka urzędowego i policyjnych protokołów, np.: „przedmiot, który stanowi broń", „dane z oświadczenia ustnego".

- Nie używaj wulgaryzmów. Nie tylko nie przystoją stróżom prawa, ale i potęgują emocje, co w konsekwencji wpływa na nikłą efektywność interwencji.

- Podczas rozmowy korzystaj z technik aktywnego słuchania:
  - zachęty werbalnej (np. *tak, yhm*) i niewerbalnej (np. kontakt wzrokowy, postawa ciała zwrócona w kierunku rozmówcy, kiwanie głową), co pozwoli Ci nawiązać lepszy kontakt z rozmówcą,
  - parafrazuj – powtarzaj własnymi słowami wypowiedź rozmówcy, gdyż wówczas uchronisz się przed pomyłkami i niedomówieniami, np.: *Rozumiem, że zdecydowała się Pani wystąpić o wszczęcie postępowania przeciwko mężowi,*
  - odzwierciedlaj uczucia, ale nie w formie sloganowych stwierdzeń: *No tak, rozumiem, jak się Pani czuje* – ponieważ raczej wywoła to oburzenie, że bagatelizujesz sprawę, i zostaniesz posądzony, że właściwie nic nie rozumiesz. Lepiej opisz, co szczególnie trudnego dostrzegasz w tej sytuacji. Powiedz więc np.: *Widzę, że jest Pani zdenerwowana całą tą sytuacją i trudno się Pani skupić na moich pytaniach, ale będziemy mogli zrobić więcej po uzyskaniu od Pani jeszcze kilku informacji; Cieszę się razem z Panem z Pana awansu, ale to nie znaczy, że może Pan zakłócać wypoczynek sąsiadów,*
  - wyjaśniaj okoliczności zdarzenia, używając siedmiu złotych pytań kryminalistyki i innych szczegółowych pytań, które Ci się nasuną, np.: *Kie-*

dy to się stało?; dzięki temu sprecyzujesz uzyskane w trakcie rozmowy informacje,

– podsumowuj:
  - wypowiedź rozmówcy, np.: *Podał Pan, kiedy to się stało i gdzie. Opisał Pan, wygląd sprawcy oraz wskazał, w jakim kierunku się oddalił. Mówił Pan też o tym, że świadkiem zdarzenia był chłopiec w wieku około 5 lat z charakterystycznym tatuażem. Czy jeszcze coś istotnego Pan sobie przypomina?* Dzięki temu unikniesz przeoczenia istotnych informacji,
  - działanie Policji, np.: *Już wiemy, jakim pojazdem przestępca uciekł i jakie rzeczy zostały skradzione. Poinformowaliśmy patrole, by poszukiwały sprawcy o podanym rysopisie. We wskazanym przez Pana rejonie policyjne radiowozy już penetrują teren. Teraz post. Jan Kowalski uda się z Panem do komendy, by przyjąć zawiadomienie o popełnionym przestępstwie. Jeśli pojawią się nowe okoliczności, będzie się z Panem kontaktował prowadzący sprawę.* Dzięki informowaniu o działaniach Policji skoncentrujesz uwagę zgłaszającego na zaangażowaniu policjantów, a nie jedynie na efekcie działań. Jest to szczególnie ważne wówczas, gdy zakończenie sprawy może być odroczone w czasie i niekoniecznie zależy od jakości pracy policjantów,

– dowartościowuj osoby, lecz nie stosuj ogólników, np.: *Taka Pani inteligentna.* Dostrzeż konkretne pozytywne zachowania, np.: *Bardzo dobrze Pan zrobił, zgłaszając się do nas pomimo obaw; To dobrze, że nie wchodził Pan na miejsce włamania, ponieważ nie zadeptał Pan śladów; To dobrze, że pomimo ogromnego stresu, zwrócił Pan uwagę na charakterystyczny akcent sprawcy.*

➢ Jeśli chcesz wzbudzić zaufanie, pamiętaj też o odzwierciedlaniu postawy ciała, tonu głosu itp.

➢ Nie stosuj w komunikacji za dużo pustki (ciszy werbalnej i niewerbalnej), by nie dawać osobie czasu na zastanowienie, jak utrudnić interwencję.

➢ Utrzymuj kontakt wzrokowy z partnerem, obserwuj otoczenie – pokazujesz w ten sposób, że masz stałą kontrolę nad sytuacją.

EMOCJE

Emocje są nieodłącznym elementem przeprowadzania interwencji. Zazwyczaj przeszkadzają interweniującym policjantom i osobom, wobec których interweniują, zakłócając zarówno obiektywną, rzeczową ocenę sytuacji, jak i prawidłowe formułowanie myśli. Pomimo że nie da się wyeliminować emocji towarzyszących interwencji, możemy podejmować próby stonowania ich lub

ukierunkowania w taki sposób, który nam pomoże.

By nie dopuścić do eskalacji złych emocji, stosuj następujące zasady:

- Zamiast prób tonowania emocji uczestników interwencji i opanowywania sytuacji poprzez powtarzanie: *Proszę się zachowywać spokojnie* – lepiej sformułuj konkretne polecenie, wskazując, jakiego zachowania oczekujesz od osoby, np.: *Proszę tu stanąć i poczekać; Stój!; Nie ruszaj się!; Za chwilę wysłuchamy Pana wersji zdarzeń, teraz proszę pozwolić wypowiedzieć się zgłaszającemu; Proszę mówić trochę wolniej, bo trudno mi Pana zrozumieć.*

- Nie musisz udawać, że nie widzisz manipulacji uczestników interwencji. Możesz powiedzieć wprost: *Widzę, że Pan nas zagaduje; Widzę, że za wszelką cenę próbuje Pan odwrócić od siebie podejrzenia.* Pozwoli Ci to lepiej panować nad sytuacją.

- W stosunku do osób roszczeniowych rozłóż odpowiedzialność za efekt na wszystkie zaangażowane strony. Przykładowo możesz spotkać się z osobą wykrzykującą pretensje pod adresem Policji, np. o opieszałość w działaniu. Możesz wówczas odpowiedzieć: *Jeśli zależy Panu, byśmy już mogli zacząć działać, potrzebna jest nam Pana współpraca; Proszę powiedzieć, gdzie to się stało, kiedy...?* itp.

- Pamiętaj, że ludzi stresuje ocenianie ich umiejętności radzenia sobie w różnych sytuacjach. Nie chcąc wywoływać dodatkowych emocji, nie wydawaj takich osądów wprost. Na przykład zamiast stwierdzenia: *Widzę, że ma Pan problem z wychowaniem syna na porządnego człowieka* – powiedz lepiej: *Mówi Pan, że nie wie, jak dotrzeć do syna?*

- Weź pod uwagę, że różne nieadekwatne lub jaskrawe reakcje emocjonalne, które zdarzają się w sytuacji silnego stresu (np. uśmiech uczestnika interwencji), niejednokrotnie oznaczają zdenerwowanie, a nie lekceważenie policjanta.

- Nie okazuj zdenerwowania. Unikaj dodatkowych, niepotrzebnych ekspresji emocjonalnych w mimice i gestach.

- Opanowanie okażesz przede wszystkim poprzez:
  - zapewnienie bezpieczeństwa sobie i osobom, w stosunku do których podejmujesz czynności; pozwoli to na swobodne, wolne od zagrożeń podejmowanie kolejnych decyzji,
  - zorganizowane, planowe działania,
  - rzeczowe wypowiedzi,
  - stabilną postawę ciała,
  - spokojny, donośny ton głosu,
  - swobodne, niewkraczające w dystans osoby gesty.

CZĘŚĆ II

WSKAZÓWKI POSTĘPOWANIA POLICJANTA WOBEC WYBRANYCH KATEGORII OSÓB

PRZYJĘCIE INTERESANTA W JEDNOSTCE POLICJI

- To od Ciebie w dużej mierze zależy, jak jest przygotowane miejsce, w którym przyjmujesz interesantów. Nawet jeśli możliwości aranżacji wnętrza są małe, to wykorzystaj przynajmniej te, które są. Zadbaj na przykład o większą intymność kontaktu (jeśli zajmujesz pokój z innym policjantem) choćby przez ustawienie krzeseł dla interesantów w ten sposób, by siedzieli do siebie tyłem. Staraj się też, by między Tobą a interesantem było jak najmniej barier utrudniających Ci obserwację jego zachowania, które również może być cennym źródłem informacji.

- Wychodząc zza biurka do przywitania, okażesz osobie swój szacunek oraz dasz jej chwilę na oswojenie się z sytuacją i z Twoją postacią. Przy każdym kontakcie z drugim człowiekiem pojawiają się emocje, dlatego też potrzebne jest co najmniej parę sekund na przyzwyczajenie do komunikatów, również niewerbalnych, wysyłanych przez drugiego człowieka (do jego sposobu mówienia, poruszania się, mimiki, a nawet zapachu).

- Przedstaw się i określ Twoją rolę w tej sprawie (czy jesteś już w nią wdrożony i na ile), np.: *Posterunkowy Jan Kowalski, jestem Pana dzielnicowym* lub *Prowadzimy sprawę dotyczącą kradzieży z włamaniem do kiosku. Okna Pana mieszkania wychodzą na ulicę, gdzie znajduje się kiosk, i dlatego chcielibyśmy, aby Pan sobie przypomniał, co Pan widział, słyszał… Gdyby Pan przypomniał sobie tamten dzień…*

- Pamiętaj, że w jednostce Policji to Ty jesteś głównym inscenizatorem sytuacji. Tu wydarzenia nie dzieją się już na gorąco, dlatego osoba może baczniej Cię obserwować, a więc szczególnie istotne będzie wywołanie dobrego pierwszego wrażenia. Dzięki temu osoba stanie się spokojniejsza, ufniejsza, nie będzie wyolbrzymiać lub pomniejszać krępujących faktów w obawie przed oceną lub wyśmianiem.

- Zanim interesant pojawi się w jednostce Policji, zazwyczaj wcześniej przygotowuje sobie to, o czym chce Ci powiedzieć. Szczególnie istotne będzie więc wysłuchanie jego opowieści, ponieważ dopiero gdy wypowie wszystko, co sobie założył, będzie mógł skupić się wyłącznie na Twoich pytaniach, wątpliwościach i uwagach. Przerywając jego wypowiedź swoimi pytaniami, zaburzasz przygotowany jej porządek, czemu mogą towarzyszyć

emocje, np. złość, i zniecierpliwienie, w konsekwencji zaś osoba może nie przekazać Ci istotnych faktów.

- Wycisz ewentualne emocje, uspokój interesanta. Pomocną techniką może być odzwierciedlenie uczuć: *Widzę, że dużo odwagi kosztowało Panią przyjście tutaj; Rozumiem, że bardzo trudno jest Panu na ten temat rozmawiać; Widzę, że zależy Panu na bezpieczeństwie na Pana osiedlu*. Istotne jest, by uchwycić w wypowiedzi interesanta powód jego obawy, być może pretensji lub złości i nazwać go. Nie można poprzestać na stwierdzeniu: *Tak, tak, ja Pana doskonale rozumiem,* gdyż w ten sposób nie uspokoisz interesanta, a raczej wywołasz dodatkowe negatywne emocje.

- Rozpoczynając kontakt z osobą, dostosuj się do wysyłanych przez nią sygnałów werbalnych i niewerbalnych, czyli:
  - zacznij rozmowę od swobodnego, nieangażującego emocjonalnie tematu; jeśli zauważysz, że osoba nadal czuje się niepewnie, powiedz np.: *Gorąco dziś tutaj, może otworzymy okno?,*
  - wskaż konkretne rozwiązania, jeżeli osoba zwraca się do Ciebie z prośbą o informację lub o przystąpienie do działania,
  - zauważ emocje interesanta; jeśli są na tyle wyraźne, że mogą utrudniać dalszą rozmowę, wyraź to, co dostrzegłeś, dając osobie tym samym możliwość upustu nagromadzonych emocji, np.: *Widzę, że syn nadwerężył już Pana cierpliwość i przyszedł tu Pan z postanowieniem zgłoszenia kradzieży?*

- Zmierzaj do dookreślenia, czy sprawa, z którą zgłasza się interesant, jest naruszeniem prawa. Jeśli zakres działań Policji jako instytucji nie obejmuje zgłaszanego problemu, wskaż, gdzie interesant może szukać pomocy. Jednocześnie podkreślaj, jaki wymiar tego problemu jest w zakresie działania Policji, np.: *Jeżeli chce Pan wypracować lepsze relacje z synem, pomoże Panu z pewnością psycholog; Jeżeli postępowanie syna będzie wykraczało poza przyjęte normy, np. będzie znęcał się nad rodziną, kradł na szkodę najbliższych osób, uciekał z domu itp., wówczas będziemy interweniować. Obecnie możliwe są tylko działania profilaktyczne, np. pogadanki w szkole.*

- Jeżeli interesant jest osobą roszczeniową, ważnym punktem rozmowy będzie rozdzielenie kompetencji, czyli wskazanie, jakie działania są oczekiwane ze strony zgłaszającego, by Policja mogła podjąć kompetentną pomoc, np.: *Będziemy mogli zainterweniować, jeśli w sytuacji, gdy sąsiedzi będą hałasować, otrzymamy od Pana zgłoszenie* lub *Ponieważ jest to postępowanie wnioskowe, a więc osoba pokrzywdzona musi chcieć ścigania sprawcy, dopiero po otrzymaniu takiego wniosku będziemy mogli podjąć czynności.*

- Potwierdzaj, że słuchasz, czy to parafrazując, czy też okazując uwagę postawą, mimiką, spojrzeniem.

- W razie potrzeby pozwól na milczenie – w ten sposób dajesz osobie czas na uspokojenie się, zastanowienie, przypomnienie sobie faktów.

- Podczas całego kontaktu okazuj życzliwe zainteresowanie oraz spokój (np. nie gestykuluj nadmiernie, nie podnoś głosu, zadawaj pytania nie oceniające, ale ukierunkowujące na rozwiązanie problemu); utwierdzi to interesanta w przekonaniu, że ma do czynienia z osobą kompetentną.

- Pytaj, dopóki nie będziesz miał pewności, że masz wystarczającą ilość informacji, by sprecyzować sprawę, z którą zgłosił się interesant.

- Jeśli argumentujesz swoje wypowiedzi, staraj się, by te argumenty były rzeczowe, konkretne, mające na celu dookreślenie faktów. Twoim zadaniem jest umożliwienie dalszego porozumienia poprzez unikanie tych argumentów, które mogą stać się narzędziem do szermierek słownych.

- Poinformuj o możliwych rozwiązaniach problemu, o dalszym toku sprawy lub podsumuj już podjęte działania – da to interesantowi poczucie, że to, z czym przyszedł, nie pozostanie bez odzewu.

- Doradzając, unikaj sformułowań: *Musi Pan zrobić to i to…,* raczej wskaż możliwe rozwiązania i ich konsekwencje, pozostawiając wybór interesantowi, np.: *Może Pan zrobić tak lub tak…*

- Dowartościuj interesanta, podkreślając jego zaangażowanie, chęć pomocy, współpracy, wagę informacji, które przekazał, np.: *To dobrze, że zgłasza nam Pan ten problem; To dobrze, że zapamiętał Pan tyle szczegółów i podzielił się tą wiedzą z nami.*

- Żegnając się z osobą, pamiętaj, że niezależnie od problemu, z którym przyszła (czy było to zgłoszenie czegoś dla niej wstydliwego, np. że jest bita, poniżana, czy też było to zgłoszenie roszczeń lub pretensji do Policji), i niezależnie od przebiegu rozmowy potrzebuje utwierdzenia w przekonaniu, że miała do czynienia z policjantem kompetentnym, który nie zmienił nastawienia do niej pomimo problemu, z którym się boryka. Godność osobową interesanta możesz podkreślić, wstając z miejsca, gdy będzie wychodził.

- Po przyjęciu interesanta okaż się osobą godną zaufania, osobą, której można powierzyć swoje problemy bez obawy o negatywne konsekwencje. Pamiętaj, że burząc zaufanie do Policji, zamykasz możliwość współpracy z praworządnymi obywatelami.

INTERWENCJA DOMOWA – KONFLIKT MAŁŻEŃSKI

- Przedstawiając się stronom konfliktu i informując je o celu swojego przybycia jako policjanta, zaakcentujesz swoją rolę podczas ingerencji w prywatne życie małżonków oraz zapobiegniesz ewentualnym zarzutom o bezpodstawne wtrącanie się.

- W przypadku agresji gorącej natychmiastowe przerwanie przemocy fizycznej i/lub psychicznej zapewnia uczestnikom interwencji niezbędne minimum poczucia bezpieczeństwa, umożliwiającego komunikację skonfliktowanych stron z policjantami.

- Pozwalając na jakiekolwiek próby kontynuowania zachowań agresywnych (nawet drobnych uszczypliwości skonfliktowanych stron w stosunku do siebie lub interweniujących policjantów), możesz wywołać:
  - wrażenie przyzwolenia na takie zachowania w obliczu prawa,
  - przesunięcie granicy podporządkowania osoby na swoją niekorzyść (jeśli osoba może używać słów wulgarnych, to może też trącać, a potem uderzyć małżonka) i trudniej będzie opanować sytuację. Granice muszą być określone od początku interwencji.

- Po wejściu do mieszkania zwróć uwagę na rozmieszczenie pomieszczeń, na to, kto w nich przebywa i czy te osoby mogą być potencjalnymi agresorami lub ofiarami. Pozwoli to na zachowanie bezpieczeństwa interwencji i zdobycie obiektywnych informacji na temat tła konfliktu. Zwróć też uwagę na wysyłane przez osoby komunikaty werbalne i niewerbalne, czyli:
  - utrzymywany przez osoby dystans interpersonalny (zachowywanie w stosunku do kogoś asekuracyjnej odległości może być oznaką obawy, lęku przed tą osobą),
  - otoczenie (np. porozrzucane krzesła, ubrania),
  - komunikaty wysyłane przez ciało (np. drżące ręce, nogi, skulona postawa ciała).

- Ustawiając skonfliktowane strony nie na wprost siebie, zmniejszasz ryzyko ich agresywnych wybuchów w stosunku do siebie. Staraj się tak modelować ustawieniem osób, by swój wzrok i uwagę skierowały na interweniującego policjanta, nie zaś na siebie nawzajem.

- Nie doprowadzaj do konfrontowania ze sobą stron konfliktu, gdy są pod wpływem silnych emocji – raczej nie uzyskasz rzetelnych informacji.

- Pamiętając, że emocje są zaraźliwe, nie daj się im ponieść. Jeśli nie ma takiej potrzeby, nie podnoś głosu wraz z domownikami, nie gestykuluj jak oni itp.

- Unikaj rutynowego, stereotypowego podejścia, a zadając pytania otwarte, np. *Co tu się wydarzyło?,* uzyskasz informacje potrzebne do właściwej oceny sytuacji.

- Ocenisz rzetelnie sytuację, biorąc pod uwagę nie tylko treść wypowiedzi uczestników interwencji, ale również takie elementy, jak: zrozumiałość komunikatów, wulgaryzm języka, stopień emocjonalnego zaangażowania w rozmowę, czy też umiejętność panowania nad emocjami.

- Jeśli osoby negują potrzebę ingerencji Policji, możesz odnieść się do zastanego stanu rzeczy, mówiąc np.: *Widzę, że ten chłopczyk ma krew na ustach; Widzę, że krzesła są przewrócone.* Takie stwierdzenia oceniające sytuację będą punktem wyjścia do wyjaśnienia zdarzenia.

- Zamiast bagatelizowania sytuacji: *Wydaje mi się, że wzywa nas tu Pani niepotrzebnie. Nie widzę, żeby była Pani pobita, tracimy tu czas; Pewnie potrzebuje Pani kwity na męża, ale sprawy osobiste Państwa nie interesują Policji. Załatwcie tę sprawę jak dorośli ludzie* – zasadniejsze i wystarczające będzie podkreślenie, że skoro wezwano Policję, to widocznie problem w ocenie zgłaszającego był poważny.

- Sformułowania: *Pani mąż wygląda spokojnie, a Pani jest rozhisteryzowana* – lepiej zastąpić stwierdzeniem, jakie zachowania ułatwią nam przeprowadzenie tej interwencji: *Proszę tu usiąść; Proszę zabrać dzieci do drugiego pokoju; Teraz porozmawiamy z Pani mężem; Proszę na razie nic nie mówić, nawet jeśli będzie Pani miała inne zdanie; Zależy mi na tym, żeby Państwo przestali rozmawiać ze sobą i odpowiadali tylko na moje pytania.*

- Nazwij sytuację z punktu widzenia bezstronnej, niezaangażowanej w konflikt osoby. Możesz np. powiedzieć: *Rozumiem, że Państwo nie możecie się dogadać; Rozumiem, że sprawy zaszły już na tyle daleko, że obawia się Pani zostać z mężem sama w mieszkaniu.* Pozwoli to skupić się na diagnozie sytuacji i szukaniu rozwiązań.

- Raczej nie zakładaj z góry, że wiesz, w czym tkwi przyczyna konfliktu, i tym bardziej nie sugeruj jej, wchodząc w kompetencje psychologa: *Upił się Pan i bolączki na żonie wyładowuje?* – bo to przecież tylko jedna z hipotez. Podając takie stwierdzenie, oceniasz motywacje osób i tylko wzbudzasz dodatkowe emocje, a przecież zadaniem policjanta na miejscu zdarzenia jest przerwanie przemocy i ocena naruszeń prawnych, nie zaś ocena charakteru osób.

- Staraj się nie wywoływać dodatkowych emocji, nadużywając zwrotów „wy” w odniesieniu do skonfliktowanej pary i „my” w odniesieniu do interweniujących policjantów. Podkreślanie takiego podziału na tych, którzy sobie nie

radzą (w podtekście „gorszych”), i tych, których takie problemy nie dotyczą („lepszych”), powoduje uświadamianie bycia ocenianym i nasila negatywne emocje, co z kolei utrudnia przeprowadzanie interwencji.

- Zamiast głoszenia opinii na korzyść jednej ze stron w kategoriach winny – niewinny poinformuj m.in. o:
  - naruszeniu prawa,
  - przysługujących stronom w tej sytuacji uprawnieniach i obowiązkach.

  Pozwoli Ci to pozostać osobą bezstronną, kompetentną. Skupiając się na zadaniach, nie staniesz się jednym z uczestników konfliktu.

- Nie pouczanie, ale konkretne sformułowanie, czego skonfliktowane osoby mogą się spodziewać ze strony Policji (jakich restrykcji i jakiej pomocy), pozwoli Ci na uniknięcie zbędnych emocji.

- Wskazując instytucje lub osoby, u których małżonkowie mogą uzyskać adekwatne do ich trudności wsparcie, np.
  - Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie jako instytucję właściwą do udzielenia bezpłatnej kompleksowej pomocy,
  - Ośrodek Pomocy Społecznej jako instytucję właściwą do zapewnienia pomocy socjalnej,
  - Gminną Komisję Rozwiązywania Problemów Alkoholowych jako instytucję właściwą do udzielenia pomocy w przypadku problemów alkoholowych i przemocy domowej,

  dajesz im więcej możliwości poszukiwania pomocy, a tym samym zwiększasz prawdopodobieństwo, że któreś z tych rozwiązań będzie tym trafnym.

- Jeśli konflikt dotyczy także dzieci, nie baw się w psychologa, doradzając na podstawie jednej interwencji i zewnętrznego oglądu sytuacji. Nie mów więc np.: *Pan powinien dyscyplinę w domu trzymać* – lepiej zapytaj, jak wygląda ta dyscyplina, jakie kary są stosowane wobec dzieci w przypadku łamania norm oraz jakich zakazów i nakazów muszą przestrzegać.

- Podkreśl potrzebę wyjaśniania konfliktów poprzez poszukiwanie rozwiązań w codziennych rozmowach, kiedy jeszcze nie ma tak dużego balastu wzajemnych pretensji. Wskaż dobre strony takiego rozwiązania – brak fizycznych dolegliwości, brak prawnych dolegliwości, możliwość budowania wzajemnego szacunku.

- Opór małżonków przed ingerowaniem w ich prywatne życie może spowodować, że będziesz starał się minimalizować problem (umyć ręce) i unikać drastycznych rozwiązań. Czasem przejawia się to w komunikatach formułowanych przez policjantów: *Czy mogę liczyć na to, że będzie spokój?*

– licz raczej na konkretne ustalenia, np.: *Jeśli sytuacja się powtórzy, zabierzemy Pana do izby wytrzeźwień.*

- Na zakończenie interwencji:
  - poinformuj strony o dalszym toku postępowania, czyli o ewentualnej procedurze prawnej, która będzie wdrożona,
  - przedstaw konsekwencje, jakie poniosą strony w związku z naruszeniami prawa,
  - wskaż, na czym będzie polegała ewentualna pomoc ze strony Policji (czas, warunki, forma, wymogi formalne), np. poinformuj, że:
    - dzielnicowy będzie odwiedzał rodzinę raz w miesiącu w sprawie przemocy domowej,
    - problem alkoholowy można skierować do Gminnej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych,
    - sporządzona przez policjantów notatka urzędowa z przeprowadzonej interwencji może służyć jako materiał dowodowy w toczącej się sprawie sądowej,
    - po wniesieniu sprawy do sądu na wniosek pokrzywdzonego sąd może zlecić Policji zbieranie materiału dowodowego.

- Zapytaj o ewentualne wątpliwości, o to, czy osoba chce dodać jeszcze coś istotnego, co uchroni Cię przed ewentualnymi oskarżeniami o zlekceważenie ważnych informacji.

- Jeśli pozostawiasz skonfliktowane strony we wspólnym mieszkaniu, zastanów się, czy zapewniłeś już bezpieczeństwo domownikom. W tym celu uważnie obserwuj zachowanie agresora pod kątem niepokojących, nerwowych ruchów. Mogą one stanowić sygnał, że czeka na opuszczenie przez policjantów miejsca interwencji, by dać wreszcie upust zahamowanej złości. Warto też zza zamkniętych drzwi odczekać parę minut, by się przekonać, że interwencja została rzeczywiście zakończona i zapewniliśmy spokój w mieszkaniu.

KONTAKT Z OFIARĄ PRZESTĘPSTWA

- Przedstawiając się, pamiętaj o specyficznej sytuacji, w jakiej znalazła się ta osoba. Może w tym momencie istotniejsze będzie podkreślenie Twojej roli i powiedzenie np.: *Policja. Jestem policjantem,* niż podawanie stopnia, imienia, nazwiska i jednostki. Jest to szczególnie ważne wtedy, gdy od tego zależy efektywność interwencji (szybkość działania, bezpieczeństwo ofiary).

- Zwróć uwagę na stan psychofizyczny osoby, czy jest ranna, przestraszona, agresywna, pobudzona itd. W razie potrzeby zapewnij jej pierwszą pomoc

przedmedyczną. Pamiętaj też, aby umożliwić jej wyrażenie negatywnych emocji. Możesz zaproponować papierosa, podać chusteczkę, dać szklankę wody, okryć ją czymś ciepłym.

- W miarę możliwości dąż do zagwarantowania komfortu czasu (osobę wysłuchaj bez pośpiechu) i miejsca (rozmowę przeprowadź daleko od zgiełku ulicy, w radiowozie, w przygotowanym do przesłuchania pokoju). Może to wpłynąć na poczucie bezpieczeństwa ofiary i zapewni jej dyskrecję. Jeżeli nie możesz zagwarantować optymalnych warunków, warto o tym osobę uprzedzić, mówiąc np.: *Muszę spoglądać na zegarek, aby mieć kontrolę nad czasem, ale będę miał dla Pana tyle czasu, ile będzie potrzeba; Podczas przesłuchania będzie obecny mój kolega, ale nie będzie uczestniczył w naszej rozmowie, zajmie się sporządzaniem własnej dokumentacji* itp.

- Efekt pierwszego wrażenia będzie ważnym elementem nawiązania kontaktu i może wpłynąć m.in. na utrudnienie lub ułatwienie przeprowadzenia interwencji, chęć współpracy ofiary z Tobą, możliwość zaufania Tobie oraz uzyskanie miarodajnych informacji. Dlatego pamiętaj między innymi o:
  - tonie głosu, np. aby nie był rozkazujący, urzędowy,
  - gestykulacji, np. unikaj nerwowych ruchów rękoma nakazujących odpowiedź na pytania,
  - postawie ciała, np. wyeliminuj krzyżowanie rąk, postawę zamkniętą, nie trzymaj rąk w kieszeni,
  - zadawaniu pytań otwartych, np. *Co się stało?*

- Biorąc pod uwagę zaistniałą sytuację, staraj się umożliwić ofierze swobodne wypowiedzenie się, nie przerywaj, nie okazuj zniecierpliwienia, nie bagatelizuj problemu. Jeśli mówi chaotycznie, to po wysłuchaniu postaraj się uporządkować fakty, dopytać o rzeczy istotne, np. o dokładny czas zajścia, znaki szczególne sprawcy, kierunek jego oddalenia się, numery pojazdu, którym odjechał.

- Postaraj się zrozumieć osobę, być empatycznym, m.in. poprzez spojrzenie na problem jej oczami, wyobrażenie sobie całej sytuacji i przewidzenie, jak sam chciałbyś być potraktowany na jej miejscu. W ten sposób wywołasz pozytywne nastawienie osoby do Ciebie i kontakt z nią będzie przebiegał z pewnością sprawniej.

- Pamiętaj też, aby nie oceniać słuszności jej postępowania, np. pozostawienia otwartego samochodu lub okna w domu. Nie udzielaj rad, lecz staraj się wskazać realne możliwości poradzenia z zaistniałym problemem, np. możesz umożliwić kontakt z pomocą drogową, osobą najbliższą, wskazać sposoby zabezpieczenia samochodu.

- Określ pod względem prawnym, jakiego czynu zabronionego osoba stała się ofiarą. Wskaż, jakie czynności procesowe i pozaprocesowe będą konieczne do wykonania z jej udziałem, np. przesłuchanie, obdukcja, okazanie. Warto też omówić, na czym one polegają i czemu służą, kto będzie je wykonywał i kiedy, oraz podać, że wiążą się ze sporządzeniem dokumentacji. Takie uporządkowanie wpłynie na większe poczucie kontroli nad sytuacją, zapobiegnie wiktymizacji wtórnej, ponownemu wcieleniu się osoby w rolę bezradnej, biernej, nie mającej wpływu na bieg wydarzeń ofiary.

- Jeżeli ofiara jest tak wyczerpana psychicznie, że nie ma motywacji do podejmowania działań, które mogłyby zmienić jej trudną, obciążającą ją sytuację, postaraj się wskazać takie jej umiejętności, które pozwalały jej radzić sobie do tej pory, np.: *Pomimo że Pani mąż znęcał się nad Panią, potrafiła Pani zapewnić bezpieczeństwo dzieciom, zadbać, by chodziły czyste, schludnie ubrane, najedzone.* Być może właśnie te drobne spostrzeżenia będą bodźcem do odbudowania wiary we własne siły.

- Jeżeli osoba przebywa w jednostce Policji, umożliw jej zapoznanie się z *Polską kartą praw ofiary*, gdzie znajdzie informacje o temat swojego statusu prawnego, praw, instytucji, które powinny jej pomóc, a także toku procedury prawnej.

- Jeżeli tryb ścigania jest wnioskowy, nie zmuszaj ofiary przestępstwa do podejmowania działania, nie narzucaj swego zdania, ale wskaż, jakie mogą być następstwa każdego z rozwiązań. Ofiara zazwyczaj po dokonaniu na niej przestępstwa traci poczucie wpływu na swoje życie (np. długo odkładała pieniądze na samochód, a sprawca ukradł go w parę sekund, lub miała ważne plany do zrealizowania, a w związku z pobiciem musi leżeć w szpitalu). Dając możliwość wyboru, przywracamy jej poczucie wpływu na sytuację.

- Jeśli chodzi o pomoc praktyczną, nie narzucaj rozwiązania. Wskazuj raczej praktyczne możliwości poradzenia sobie z sytuacją, pozostawiając osobie wybór (np. zapewnienie wsparcia rodziny, skorzystanie z pomocy sąsiedzkiej, zabezpieczenie się na przyszłość poprzez zamontowanie alarmu w domu).

- Po zakończeniu interwencji warto:
  - poinformować ofiarę, kto w jednostce Policji będzie prowadził jej sprawę,
  - udostępnić numer telefonu do osoby prowadzącej sprawę,
  - wskazać, jakie czynności funkcjonariusze w związku ze sprawą wykonają, jaka może być w nich rola osoby pokrzywdzonej oraz że mogą się kontaktować z ofiarą w późniejszym czasie.

- Nie obiecuj tego, czego nie możesz zrealizować. Lepiej poinformuj, jakie są możliwości spełnienia oczekiwań pokrzywdzonego (ustalenia sprawcy,

odzyskania mienia) i jakie informacje, dowody lub zachowanie pokrzywdzonego będą pomocne w prowadzonym postępowaniu.

- Jeżeli ofiara wymaga specjalistycznej pomocy, staraj się kierować ją raczej do konkretnego człowieka niż instytucji (uniknie wówczas wielokrotnego opowiadania całej sytuacji, zanim ktoś skieruje ją do właściwej osoby).

INTERWENCJA WOBEC NIELETNIEGO SPRAWCY CZYNU ZABRONIONEGO

- Nie pomijaj przedstawienia się, nawet jeśli masz do czynienia z osobą młodą. Pamiętając o godności osobowej sprawcy (nie traktując go przedmiotowo, z góry), zwiększasz prawdopodobieństwo, że poczuje się podmiotem odpowiedzialnym za własne postępowanie i dokonywane wybory. Lekceważąc go, stwarzasz podstawę do „buntu z zasady", na przekór Twoim działaniom.

- Pamiętaj o podaniu podstawy faktycznej i prawnej interwencji, bo choć jest to młody człowiek, jest podmiotem prawa (m.in. przysługuje mu prawo do prywatności).

- Dokonaj wyboru miejsca przeprowadzania interwencji pod względem bezpieczeństwa oraz skuteczności komunikowania się. Przykładowo unikaj zgiełku ulicy, szkolnego korytarza, obecności kolegów nieletniego. Sprawca czynu zabronionego może w obecności rówieśników, chcąc zyskać ich akceptację, przeciwstawiać się normom społecznym i prawnym, reprezentowanym przez policjantów. Częstym tego przejawem jest ostentacyjne odmawianie wykonywania poleceń i kpienie z nich.

- Bacznie obserwuj zachowanie nieletniego i wyciągaj wnioski dotyczące jego stanu emocjonalnego. Przykładowo, jeśli nerwowo się kręci, ma niepewny głos, odpowiada na pytania, nie patrząc na Ciebie, może to m.in. wskazywać na próbę okłamywania, przygotowywania się do ucieczki, chęć zatajenia działań niezgodnych z prawem.

- Zadawaj pytania otwarte, uwzględniając przy tym wiek sprawcy, np.: *Co się stało?; Co wiesz na temat tego zdarzenia?*

- Szczególnie unikaj:
  - strofowania, np. *Ty za młody jesteś, żebyś miał rację!*
  - przerywania, np. *Zamknij się. Ty nie masz prawa głosu!*
  - pogardliwego odnoszenia się, np. *Ty, młody!; Synku!; Gościu!*
  - podnoszenia głosu.

- Jeśli zależy Ci na wzbudzeniu zaufania nieletniego lub wiąże się to ze skutecznością przeprowadzenia interwencji, możesz zyskać jego akceptację, używając w rozmowie zwrotów typowych dla jego środowiska, np. *Jesteś na gigancie* – czyli uciekłeś ze schroniska dla nieletnich, *Byłeś na dołku?* – czyli przebywałeś w PDOZ-cie? (*działka* – to jednorazowa dawka narkotyków do bezpośredniego użycia).

- W przypadku konieczności użycia środków przymusu bezpośredniego w stosunku do nieletniego pamiętaj o aspektach prawnych:
  - zakazach formalnych użycia środków przymusu bezpośredniego,
  - nakazaniu zachowania się zgodnego z prawem,
  - uprzedzeniu o możliwości zastosowania środków przymusu bezpośredniego.

  Formułując komunikaty z tym związane, weź pod uwagę niedojrzałość intelektualną i emocjonalną nieletniego oraz fakt, że z taką sytuacją prawdopodobnie (choć tak być nie musi) spotkał się po raz pierwszy. Być może trzeba będzie sformułować komunikat bardziej czytelnie, powtórzyć go albo szczególnie podkreślić konsekwencje prawne niepodporządkowania się poleceniom funkcjonariuszy.

- Zwróć uwagę na siłę i czas użycia środków przymusu bezpośredniego, gdyż używasz ich w stosunku do osoby najczęściej słabszej, mniejszej. Naruszenie zasad użycia środków przymusu bezpośredniego lub zbyt niefrasobliwe posługiwanie się nimi może prowadzić do:
  - zranienia,
  - naruszenia praw tej osoby,
  - przekroczenia uprawnień przez funkcjonariusza,
  - powstania niepotrzebnych emocji,
  - agresji ze strony osoby, wobec której przeprowadzana jest interwencja,
  - skomplikowania się przeprowadzanej interwencji.

  Nie można zapominać o moralnym wymiarze takiego postępowania, kiedy to swoim zachowaniem burzymy wiarę młodej osoby w praworządność organów państwowych, jak również w ich ochronną rolę.

  Przykładem przekroczenia siły fizycznej jest np. kopanie po nogach osoby stojącej w rozkroku do kontroli osobistej i podporządkowującej się poleceniom dotyczącym tej czynności, wydawanym przez funkcjonariusza.

- W przypadku zatrzymania nieletniego pamiętaj, aby poinformować go o jego prawach, co wynika z krajowych i międzynarodowych źródeł prawa. Dąż do szybkiego skontaktowania się z jego prawnymi opiekunami i przedstawicielami wymiaru sprawiedliwości.

- Na zakończenie interwencji poinformuj nieletniego o ewentualnej procedurze prawnej, która będzie wdrożona. Przedstaw, jakie konsekwencje może ponieść w związku z czynem, który popełnił, wskazując ich znaczenie w jego dalszym życiu. Warto też uwypuklić moralne aspekty niezgodnego z prawem postępowania, jego wpływ na szacunek do samego siebie, jak również na szacunek innych do niego i do bliskich mu osób.

INTERWENCJA WOBEC OSOBY BĘDĄCEJ POD WPŁYWEM ALKOHOLU

- Oceń stan świadomości i komunikatywności osoby w celu dostosowania swojego zachowania. Osiągniesz to, zadając proste pytania i obserwując jej reakcje (osoba może np. leżeć i w ogóle nie reagować, bełkotliwie odpowiadać na pytania, odnosić się do Ciebie agresywnie i wulgarnie albo też spokojnie poddać się procedurze).

- Jeżeli osoba wykazuje znamiona świadomości, przedstaw się i poinformuj ją o przyczynie podjęcia interwencji. Dookreślisz w ten sposób, jakich naruszeń się dopuściła i być może spowodujesz powrót zachowań praworządnych.

- W braku reakcji na okrzyk *Policja!* i kontynuowania przez osobę pod wpływem alkoholu niezgodnej z prawem czynności komunikaty typu: *Halo, proszę Pana!; Słyszy mnie Pan?; Rozumie Pan, co do Pana mówię?; Posłucha mnie Pan?; Czy Pan rozumie, co się do Pana mówi?* – lepiej zastąpić krótkim, jasnym i rzeczowym okrzykiem *Policja!* i wskazaniem, jakiego konkretnie zachowania oczekujesz, np.: *Policja! Proszę puścić tę Panią!* Czas potrzebny na ustalanie stopnia komunikatywności przeznacz równocześnie na konkretne polecenie, co również pozwoli ustalić adekwatność reakcji i stan świadomości (powinno wywołać przynajmniej zwrócenie uwagi w naszą stronę).

- W przypadku niechęci do podporządkowania się Twoim poleceniom wskaż negatywne konsekwencje, jakie spotkają osobę, gdyby w dalszym ciągu nie chciała współpracować. Pamiętaj o stopniowaniu restrykcji, a jeśli jest to konieczne, poucz o ewentualnym użyciu środków przymusu bezpośredniego.

- Zamiast umoralniania (np.: *Jest Pan dorosły, a nie wie Pan, że głośno się zachowując w swoim pokoju, narusza Pan spokój sąsiadów?*) określ przyczynę faktyczną, która spowodowała interwencję (np. zakłócenie spoczynku nocnego, wywołanie zgorszenia w miejscu publicznym, naruszenie nietykalności, znęcanie się), oraz konsekwencje wynikające ze złamania przepisów.

Ukonkretni to cel podjętych przez Ciebie działań, ukierunkuje rozmowę na istotę problemu, a przy tym unikniesz wywoływania wrażenia „wymądrzania się”.

- Jeżeli stan trzeźwości osoby oraz bezpieczeństwo sytuacji umożliwiają przeprowadzenie interwencji, pozwól osobie na wyjaśnienie sytuacji. Bycie pod wpływem alkoholu nie oznacza, że to, co ma do przekazania, to tylko pijacki bełkot. Jej informacje mogą być cenne.

- W rozmowie z osobą nietrzeźwą pamiętaj, by nie wdawać się w zbędne dyskusje, ponieważ znajdując się pod wpływem alkoholu, jest bardziej skłonna do wyolbrzymiania swoich emocji, przejaskrawiania niektórych faktów i pomijania innych. Staraj się swoje komunikaty formułować:
  - bardzo czytelnie, rzeczowo,
  - w formie krótkich poleceń,
  - bez zbędnych komentarzy,
  - bez lekceważenia (np. przechodzenia na „ty”),
  - bez protekcjonalnego tonu,
  - bez bezpodstawnego skracania dystansu przez dotykanie osoby.

- Warto zrezygnować z pytań retorycznych typu: *Nie wie Pan, że nie wolno…?* Pytania takie raczej prowokują dyskusję. Zbędne komentarze mogą wywoływać w osobie, wobec której interweniujemy, wrażenie, że policjant drażni się z nią, pragnie udowodnić, że góruje nad nią intelektualnie, nam zaś przecież zależy na skutecznym, szybkim przywróceniu porządku.

- Jeżeli jest to grupa osób pijących, wyłonienie osoby odpowiedzialnej lub przywódcy (np. poprzez komunikat: *Pan jest właścicielem mieszkania? Proszę mnie posłuchać przez chwilę*) pozwoli zburzyć anonimowość osób i wzbudzić poczucie osobistej odpowiedzialności za naruszenie prawa.

- Indywidualizując polecenia, czyli zwracając się z poleceniem do konkretnej osoby, zwiększasz prawdopodobieństwo uzyskania oczekiwanej reakcji.

- Jeśli nie chcesz prowokować uporu osoby, wobec której interweniujesz, pozwól jej wyjść z twarzą przed innymi osobami, by nie musiała ulegać presji grupy. Zyskasz to, wyrażając zgodę, by decydowała o sobie, np. pozwalając jej samodzielnie wstać bez fizycznej pomocy, dobrowolnie wyjść lub przywołać do właściwych zachowań inne osoby pijące alkohol.

- Nie pokazuj, że niektóre komentarze osoby drażnią Cię bardziej. Wskazując na swoje słabe punkty, dajesz jej siłę do dalszej agresji słownej.

- Na zakończenie interwencji poinformuj osobę o ewentualnej procedurze prawnej, która będzie wdrożona. Przedstaw, jakie konsekwencje może po-

nieść w związku z czynem, który popełniła, wskazując ich wpływ na jej dalsze życie. Uwypuklij moralne aspekty niezgodnego z prawem postępowania, jego wpływ na szacunek do samej siebie, a także na szacunek innych do niej i do bliskich jej osób.

INTERWENCJA WOBEC OSOBY CHOREJ PSYCHICZNIE

Pod uwagę bierzemy tu nie tylko osobę ze zdiagnozowaną chorobą psychiczną, ale też np. osobę w szoku, znajdującą się pod wpływem substancji psychoaktywnych lub różnych środków połączonych (np. alkoholu z lekami), czy też osobę z uszkodzeniami mózgu z powodu urazu lub choroby.

- Przedstawiając się, pamiętaj, że niezależnie od stanu psychicznego osoby, ma ona godność osobową. Utrzymuj więc szczególną kontrolę nad sytuacją, nie traktując jednak nikogo z góry.

- Rozpoczęcie interwencji (np. wobec kobiety siedzącej na przystanku i wyraźnie zdenerwowanej: *Widzę, że ma Pani kłopot. Jak mogę Pani pomóc?*) może być dla Ciebie sposobem na nawiązanie kontaktu z osobą i uzyskanie podstawowych informacji na temat jej stanu, orientacji w rzeczywistości (czy wie, kim jest) i otaczającego świata (czasu, miejsca, w którym się znajduje, sytuacji).

- Szczególnie uważnie obserwuj zachowanie osoby. Może być bardzo spontaniczne i zaskakujące, gdyż wiąże się z treścią urojeń istniejących tylko w jej chorym świecie (np. osoba stoi spokojnie, po czym nagle krzyczy *Do boju!* i atakuje policjantów, tnąc powietrze długopisem w taki sposób, jakby posługiwała się szablą). Pozwoli Ci to zachować bezpieczeństwo uczestników interwencji i uniknąć dzięki temu dodatkowych emocji i utrudnień w komunikacji.

- Pamiętaj, abyś nie zbliżał się nieoczekiwanie do osoby chorej. Nie zachodź jej zwłaszcza zza pleców.

- W trakcie rozmowy nie skracaj dystansu do mniej niż jednego metra, ponieważ osoba ta potrzebuje sporej przestrzeni ochronnej dla siebie.

- Staraj się, by osoba nie postrzegała Cię jako źródła zagrożenia. Osiągniesz to poprzez:
  - pozytywne umiejscowienie swojej roli, np.: *Co możemy zrobić, by Panu pomóc?,*
  - aktywne słuchanie, np.: *Ktoś Pana namówił, by Pan tu stał?; Czy Pan się czegoś boi?,*

- stworzenie poczucia bezpieczeństwa i wyeliminowanie (jeśli sytuacja nie wymaga natychmiastowej reakcji w celu ratowania życia, zdrowia) nagłych zmian w sposobie zachowania się, np. gwałtownych ruchów, nagłych zmian w intonacji głosu,
- zapewnienie bezpieczeństwa osobie zgodnie z jej oczekiwaniami.

➢ W miarę możliwości nie dopuszczaj osób postronnych, a szczególnie tych, którzy mogą wzbudzić dodatkowe negatywne emocje, utrudniające przeprowadzenie interwencji.

➢ Nie wyzwalaj też u osoby dodatkowych emocji poprzez np.:
- niezgodność komunikatów werbalnych i pozawerbalnych (np. ironiczny uśmiech),
- strofowanie, np.: *Ja lepiej wiem. Pan na pewno się myli, bo jest Pan chory,*
- lekceważenie zachowania osoby lub jej wypowiedzi.

➢ Pozwól wypowiedzieć się osobie, nawet jeśli wypowiedzi będą w treści nieadekwatne do rzeczywistości (np. *Bóg mi powiedział...; Głosy ze słuchawki rozkazują mi...*) lub w formie (np. osoba udaje szczekanie psa, wije się po podłodze, naśladując węża).

➢ Zachęcaj osobę do mówienia, gdyż to ją uspokoi, a Ty ocenisz stopień jej kontaktu z rzeczywistością i możliwości postępowania z nią.

➢ Nie zakładaj, że zmienisz sposób widzenia rzeczywistości przez osobę chorą psychicznie, czyli nie tłumacz, że to, co jest treścią jej urojeń lub halucynacji, jest ułudą.

➢ Nie dyskutuj z osobą na temat logiki halucynacji i urojeń. Słuchaj, ale nie utożsamiaj się z jej halucynacjami i urojeniami. Mów np.: *Rozumiem, że może Pan słyszeć głos Boga, ale ja niestety tego nie słyszę. Proszę powiedzieć mi więcej na ten temat.*

➢ Formułuj proste komunikaty (np. *Co Pan tu robi?; Kogo mam zawiadomić?*), łącząc kontakt wzrokowy z przekazem informacji.

➢ Zapewnij opiekę lub nadzór osobie, by nie pozostawiać jej samej z problemem.

➢ W miarę możliwości zapewnij kontakt z rodziną, opiekunem prawnym lub lekarzem.

➢ Podejmując decyzję o użyciu siły fizycznej lub środków przymusu bezpośredniego, weź pod uwagę fakt, że osoba ta może mieć szczególnie wysoką

odporność na ból. Nie sugeruj się więc (np. zakładając dźwignię lub kajdanki) brakiem reakcji osoby na ból.

- Poinformuj o formie zakończenia interwencji w jak najbardziej przystępny sposób, np.: *Teraz pojedzie Pan do miejsca, gdzie będzie Pan bezpieczny.*

INTERWENCJA WOBEC OSOBY NIEAKCEPTOWANEJ SPOŁECZNIE (NP. OSOBA BEZDOMNA, ŻEBRZĄCA, PROSTYTUTKA)

- Przedstawiając się, pamiętaj o niezbywalnej godności osobowej przynależnej każdemu człowiekowi od urodzenia, niezależnie od sytuacji, w jakiej się znalazł.

- Podając podstawę podjęcia interwencji, np.: *Nie może Pan tu przebywać ze względu na Pana bezpieczeństwo,* uruchomisz u osoby mechanizm psychologiczny zwany regułą wzajemności (zapewniasz jej bezpieczeństwo w zamian za to, że opuści to miejsce), przez co będzie ona bardziej skłonna do współpracy. Ponadto okazując szacunek, możesz go też zyskać.

- Zmierzaj do sprecyzowania, w jakiej sytuacji osoba się znajduje:
  - czy może sobie poradzić w zastanej sytuacji, korzystając z własnych środków (czy ma pieniądze na nocleg, jedzenie),
  - czy może skorzystać z pomocy osób bliskich,
  - lub jak mogą jej pomóc Policja lub inne instytucje.

- Pozwól się osobie wypowiedzieć:
  - co uchroni Cię przed schematycznym postępowaniem,
  - być może osoba przekaże Ci informacje istotne z punktu widzenia bezpieczeństwa lub przydatne do realizacji ustawowych zadań Policji,
  - podmiotowym traktowaniem nie wywołujesz dodatkowych negatywnych emocji, co pozwoli przeprowadzić interwencję efektywniej i spokojniej.

- Nie zarażaj się emocjami, negatywnym nastawieniem innych ludzi do tej osoby z jakichś względów nieakceptowanej. Pamiętaj, że nie szata zdobi człowieka, zaś tłum ocenia pobieżnie, a taka ocena może być mało trafna.

- Bądź przykładem dla osób postronnych. Twoje zachowanie powinno wyznaczać sposób, w jaki inni mają się zachowywać wobec tej osoby, a więc przykładowo:
  - nie wypowiadaj lekceważących komentarzy na temat ubioru, zapachu, prowadzenia się osoby,

- nie skracaj dystansu kolokwialnymi zwrotami, przechodzeniem na „ty”, przezywaniem np. „nurku”, ocenianiem lub naśmiewaniem się z osobistej sytuacji osoby,
- nie bagatelizuj jej wypowiedzi,
- nie przekraczaj bez potrzeby sfery osobistej osoby, trącając ją, dotykając, szturchając.

➢ Zdarza się, że osoby te, choć naruszają zasady współżycia społecznego, a czasem nawet łamią prawo, są wobec funkcjonariuszy niezwykle grzeczne, spolegliwe. Bywa to jednak uległość pozorna, jeśli chodzi o podporządkowywanie się poleceniom, gdyż wykonują je w sposób odroczony w czasie albo po oddaleniu się policjantów ponownie wracają do wcześniejszych zachowań naruszających prawo. Pomocna więc będzie konsekwencja w działaniu, ponieważ najpierw wskazując na restrykcje, a następnie wycofując się z ich zastosowania, w odbiorze tej osoby przyzwalasz na ponowne takie zachowanie.

➢ Ponieważ osoby takie trudno nieraz pociągnąć do odpowiedzialności oraz ze względu na fakt, że problem powraca (często pomimo okazanej z Twojej strony pomocy, niejednokrotnie z ogromnym zaangażowaniem, udzielonej nie tylko przez Ciebie, ale i przez inne instytucje pomocowe), może zrodzić się w Tobie poczucie bezradności, złość, frustracja i w związku z tym chęć użycia środków bardziej dolegliwych niż przewidują to przepisy prawne. Pomimo tych emocji bądź cierpliwy.

➢ Nie wychodź z założenia, że osoby te są na bakier z przyjętymi zasadami, żeby Tobie lub innym utrudnić codzienne życie. To zazwyczaj ich choroba, uzależnienie, nawyki, nieumiejętność poradzenia sobie z sytuacją, w której się znalazły, powodują wyalienowanie od reszty społeczeństwa i naruszanie zasad współżycia społecznego.

➢ Nie zakładaj, że zmienisz osobę i jej sytuację jedną interwencją. Staraj się raczej myśleć o efektywności podczas tej konkretnej interwencji, czyli o zapewnieniu porządku i bezpieczeństwa praworządnym obywatelom oraz pociągnięciu do odpowiedzialności zgodnie z obowiązującymi przepisami wszystkich tych, którzy ten porządek zakłócają. Pozwoli Ci to podchodzić do takich sytuacji z adekwatną do nich dozą emocji, a nie z sumą frustracji z poprzednich interwencji.

➢ Wskaż, jak z punktu prawnego wygląda sytuacja osoby, czyli poinformuj ją o:
- konsekwencjach za naruszenie przepisów prawnych i toku postępowania w tej sprawie,
- możliwościach uzyskania pomocy od państwa lub innych instytucji, uwzględniając funkcję opiekuńczą państwa.

- Podkreśl godność osoby, wskazując jej na możliwość wyboru swego dalszego losu nawet w tak trudnej dla niej obecnej sytuacji. Zaznacz skutki każdego z wyborów, np.:
  - że osoba bezdomna wybierając noclegi na ławkach i skryte spożywanie alkoholu, naraża się nie tylko na konsekwencje prawne, ale i na stanie się potencjalną ofiarą przestępstw, na lekceważenie jej przez osoby postronne,
  - decydując się na zamieszkiwanie w domu pomocy społecznej, zyskuje większą akceptację środowiska, poczucie bezpieczeństwa, szacunek itp.

- Jeśli ponosisz duże emocjonalne koszta tego, że pomimo Twego zaangażowania podejmowane działania nie przynoszą bezpośrednich efektów, pamiętaj, że nie możesz brać całej odpowiedzialności na siebie za efekt interwencji. To od osoby, wobec której interweniujesz, będzie zależało, czy zechce z zaoferowanej pomocy skorzystać.

ZAKOŃCZENIE

Publikacja nie ma charakteru zamkniętego i może być poszerzona o inne specyficzne sytuacje oraz możliwości ich rozwiązania. Kolejne wskazówki i rady mogą wypływać z nowych spostrzeżeń i doświadczeń policjantów. Nie bez znaczenia jest także na bieżąco zmieniająca się sytuacja społeczna, a wraz z nią społeczne oczekiwania wobec Policji.

Głównym zamiarem autorów, skupiających się na jakości kontaktu policjanta z obywatelem, było podniesienie profesjonalizmu podczas wykonywania obowiązków służbowych, a także wpłynięcie na humanitarne traktowanie ludzi, wobec których podejmowane są interwencje. Zawarte tu wskazówki mają też stanowić bodziec do przemyśleń dla rozpoczynających pracę zawodową policjantów i skłonienia ich do budowania takiego warsztatu pracy, który pozwoli na efektywne działanie, przy zachowaniu godności własnej i innych.